# Guide Utilisateur

# Ordre de Paiement par mail

---

*Version 2.1*

*Confidentialité*

## SOMMAIRE

# 1. PRINCIPE GENERAUX

Le service "Ordre de paiement par email" permet **de créer et d'envoyer à des clients, des emails contenant obligatoirement une proposition de paiement**.

**Un ordre de paiement est systématiquement constitué de deux parties distinctes, la génération de l'email de paiement et la transaction de paiement, décrites ci-dessous.**

## 1.1: Le service "email de paiement"

Le service "email de paiement" consiste en la création d'un email de paiement et l'envoi au client.
Cet email comporte systématiquement un hyperlien permettant d'ouvrir la page de paiement Payzen.
L'utilisateur du service peut personnaliser l'email avant envoi, à partir d'une interface dédiée.
La structure globale de l'email, ainsi que certaines informations affichées, sont toutefois définies au niveau de l'application.
Un "email de paiement" peut avoir 2 statuts :

- en cours
- envoyé

## 1.2: Le service "transaction de paiement"

Le service de "transaction de paiement" commence avec la validation du paiement par le client sur la page de paiement; la transaction est alors créée dans l'outil de gestion de caisse Payzen, comme dans le cas d'un paiement sur une boutique en ligne.
Une "transaction de paiement" peut avoir 3 statuts :

- à valider
- en attente de remise
- présenté

## 1.3: Différents statuts possibles pour un ordre de paiement

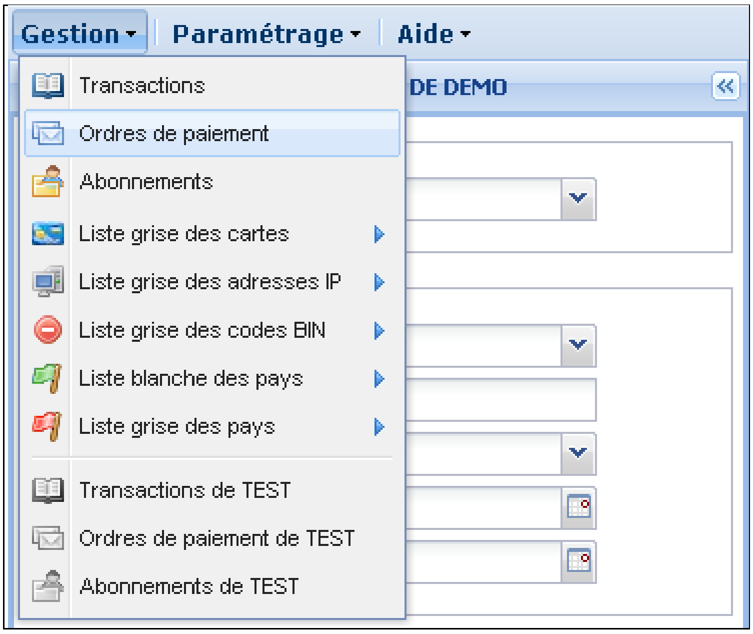
L'ensemble des statuts possibles de l'ordre de paiement, selon les actions et les évènements sur les emails et les transactions de paiement, est synthétisé dans le tableau suivant :

| Action | Ordre de paiement | Email | Transaction | Remise |
|---|---|---|---|---|
| **Création de l'ordre de paiement** | **En cours** | **En cours** | | |
| **Email envoyé au client** | **En cours** | **Envoyé** | | |
| **Validation du paiement par le client** | **Finalisé** | **Envoyé** | **A valider** | |
| **Validation de la transaction (automatique ou manuelle)** | **Finalisé** | **Envoyé** | **En attente de remise** | |
| **Envoi de la remise** | | | **Présentée** | **Présentée** |
| **Date de fin de validité dépassée** | **Expiré** | **S.O** | **S.O** | **S.O** |

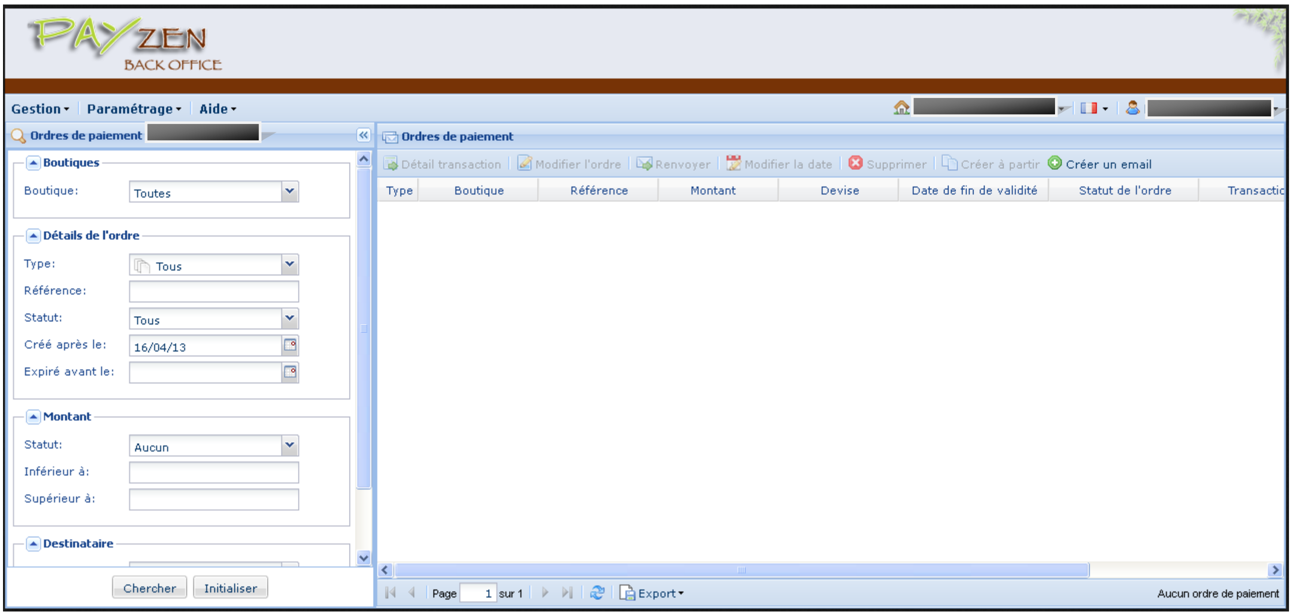
# 2. CREATION D'UN ORDRE DE PAIEMENT

## 2.1: Accéder au service "ordre de paiement"

Pour accéder à ce service, aller sur « **Gestion** » puis sélectionner la rubrique spécifique « **Ordres de paiement** ».




L'écran suivant s'affiche. Le pavé de gauche permet la recherche d'ordres de paiement existants.

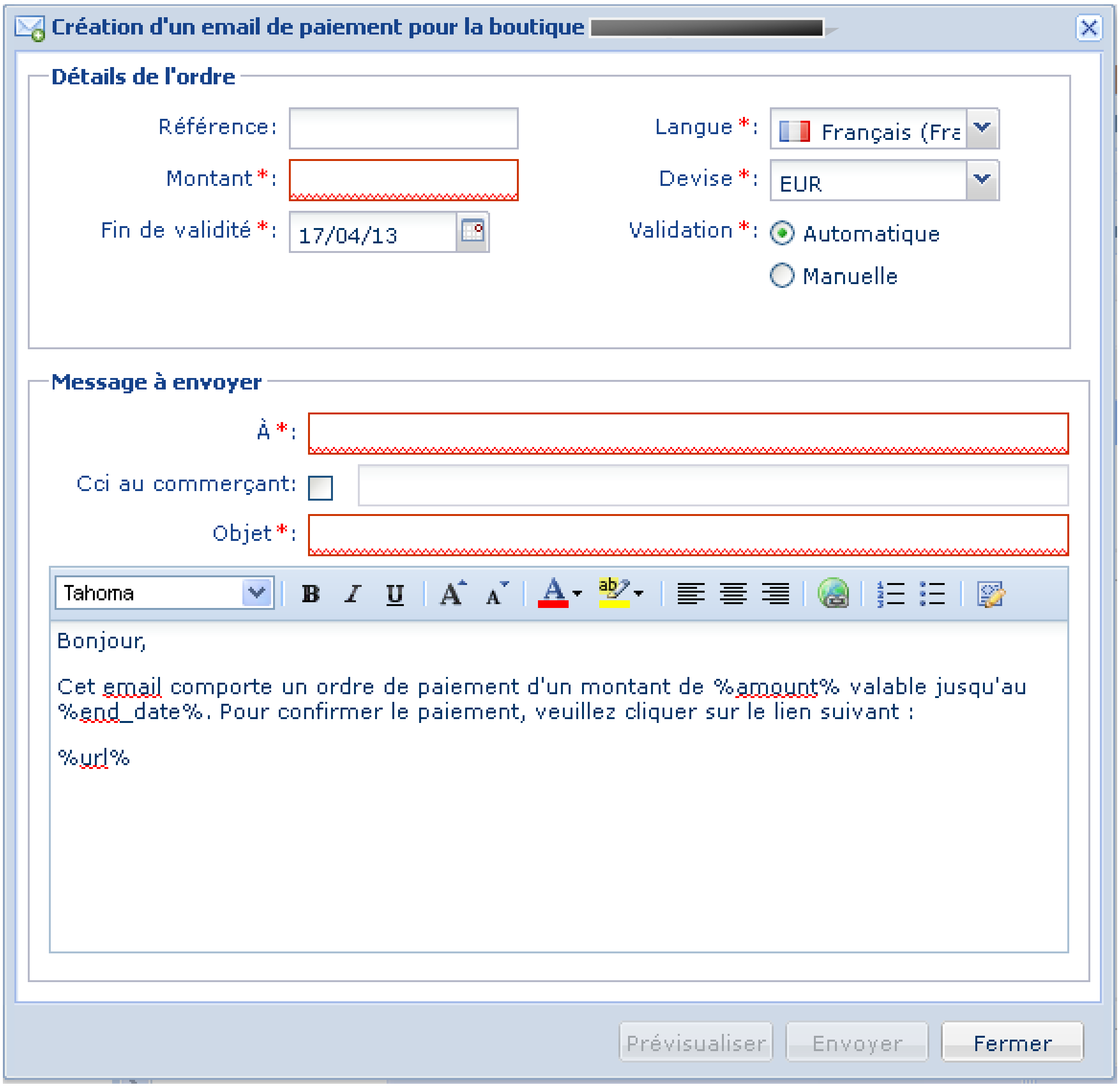


## 2.2: Personnaliser un ordre de paiement

Cliquez sur « Créer un email »




Pour permettre la personnalisation de l'email, l'interface suivante s'affiche :



➢ <u>Détails des champs à disposition en mode création :</u>

| Champ | Description |
|---|---|
| **Référence** | Référence de l'ordre déterminée par l'expéditeur |
| **Montant** | Montant de l'ordre de paiement. Ce montant est automatiquement affiché avec la devise choisie dans le champ « Devise » |
| **Fin de validité** | Date limite de validité de l'ordre de paiement |
| **Langue** | Langue dans laquelle l'email sera envoyé au client |
| **Devise** | Devise de paiement |
| **Validation du paiement** | Les options possibles sont les suivantes :<br>- **<u>Manuelle</u>** : la transaction créée devra être validée par intervention manuelle sur l'outil de gestion de caisse<br>- **<u>Automatique</u>** : la transaction créée est validée automatiquement<br><br>Pour plus d'information sur le mode de validation manuel/automatique, veuillez vous reporter au guide « **Cycle de vie des transactions** » |
| **À** | Adresse à laquelle sera envoyé l'email. Séparation par ";" en cas d'adresses multiples (100 maximum) |
| **Cci au commerçant** | Flag d'activation de cette fonctionnalité ; si activé : adresse à laquelle sera envoyé l'email, en copie cachée, au commerçant |
| **Objet** | Objet de l'email envoyé |

➢ <u>Précisions sur l'utilisation de l'interface</u>

Les champs suivis d'un astérisque (*) sont obligatoires.

**Le corps du texte peut être adapté.**

Les textes **%ref%**, **%amount%** et **%end_date%** sont des variables reprenant respectivement les valeurs saisies dans les champs "Référence", "Montant" et "Fin de validité".

Une fois tous les champs obligatoires renseignés, Payzen propose de pré visualiser l'email et/ou de valider l'ordre de paiement.

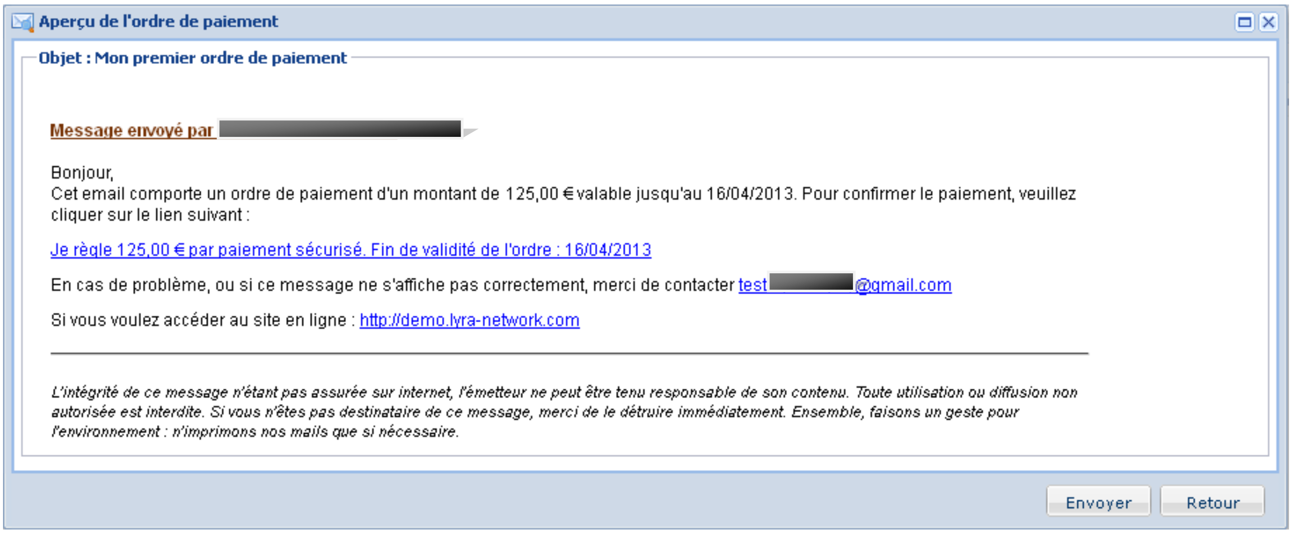


➢ <u>Détails des données de l'email non personnalisables</u>

| Champ | Description |
|---|---|
| **Nom de l'expéditeur** | Texte introductif "Message envoyé par…" qui précise, au destinataire de l'email, le nom de l'expéditeur.<br>Le nom affiché est celui du libellé de la "boutique" tel que défini dans l'onglet "configuration", au niveau du paramétrage de la "boutique" dans l'outil de gestion de caisse. |
| **Lien hypertexte pour le règlement** | Cet hyperlien précise :<br>• le montant du règlement<br>• la date de fin de validité de l'offre (si renseignée)<br>Un clic sur cet hyperlien permet d'ouvrir la page de paiement Payzen. |
| **Adresse email de l'expéditeur** | Texte type : "En cas de problème, ou si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de contacter…"<br>L'adresse email affichée est celle du "gestionnaire de la boutique" telle quelle a été déclarée lors de l'inscription de la boutique.<br>Si le gestionnaire de la boutique n'est pas renseigné, l'adresse email de l'expéditeur sera celle l'interlocuteur en charge du dossier.<br>Si vous souhaitez la modifier, merci de vous rapprochez du service client Payzen à l'adresse adv@payzen.eu. |
| **URL d'accès au site internet** | Texte type : "Si vous voulez accéder au site en ligne : http://…".<br>L'URL affichée est un hyperlien pour automatiser la connexion au site. |
| **Message d'avertissement** | Texte type en bas de l'email: "l'intégrité de ce message n'étant pas assurée sur internet, l'émetteur ne peut être tenu responsable de son contenu. Toute utilisation ou diffusion non autorisée est interdite. Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement. Ensemble, faisons un geste pour l'environnement : n'imprimons nos emails que si nécessaire." |

➢ <u>Prévisualisation de l'email</u>

Le bouton "Pré visualiser" affiche l'ordre de paiement tel qu'il sera envoyé à votre (vos) client(s).



L'utilisateur peut alors :

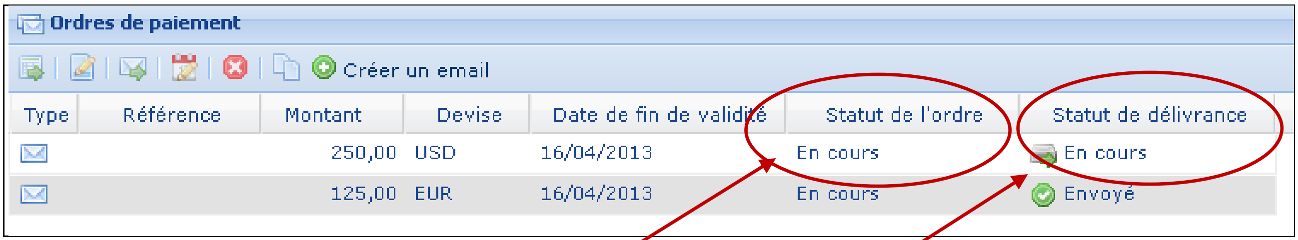
- soit envoyer l'email,
- soit revenir sur l'interface de personnalisation.

➢ Envoi de l'email

Le bouton "Envoyer" est accessible depuis le formulaire rempli ou depuis l'interface de personnalisation. L'application affiche une fenêtre de confirmation du bon envoi de l'email.

Le nom de l'expéditeur de l'email qui est visible par le destinataire, est : Payzen

Une fois l'ordre de paiement créé, il est consultable depuis l'outil de gestion de caisse :


Ordres de paiement

Créer un email

| Type | Référence | Montant | Devise | Date de fin de validité | Statut de l'ordre | Statut de délivrance |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 250,00 | USD | 16/04/2013 | En cours | En cours |
| | | 125,00 | EUR | 16/04/2013 | En cours | Envoyé |

*Le statut de l'ordre est « En cours »*

*Le statut de l'email est « En cours »*

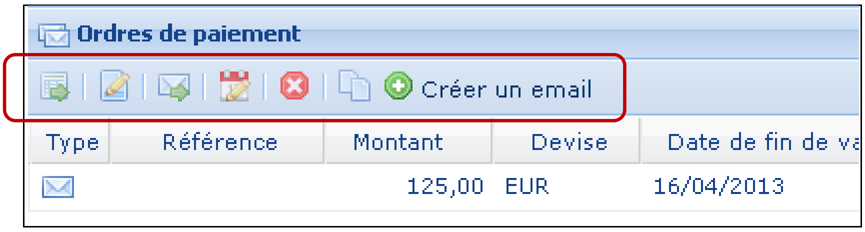
# 3. GESTION D'UN ORDRE DE PAIEMENT

## 3.1: Accès aux fonctions disponibles

Les actions possibles sur un ordre de paiement sont accessibles par le bandeau supérieur ou par double clic sur l'ordre.

Les actions sont accessibles ou non en fonction du contexte de la transaction. Par exemple, le bouton "**détail transaction**" n'est accessible qu'une fois l'ordre de paiement accepté par le client.

**Bandeau d'actions :**




**Clic droit depuis une ligne :**



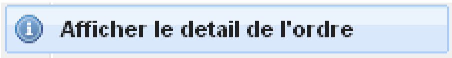
## 3.2: Détail d'une transaction de paiement



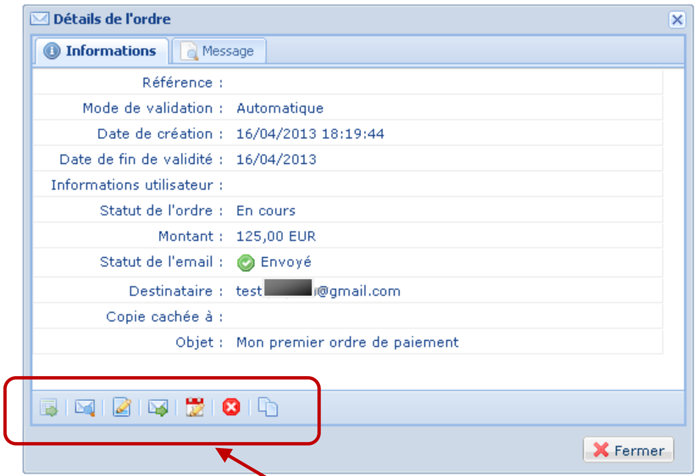

Le détail d'une transaction de paiement n'est accessible qu'une fois l'ordre de paiement accepté et validé par le client.

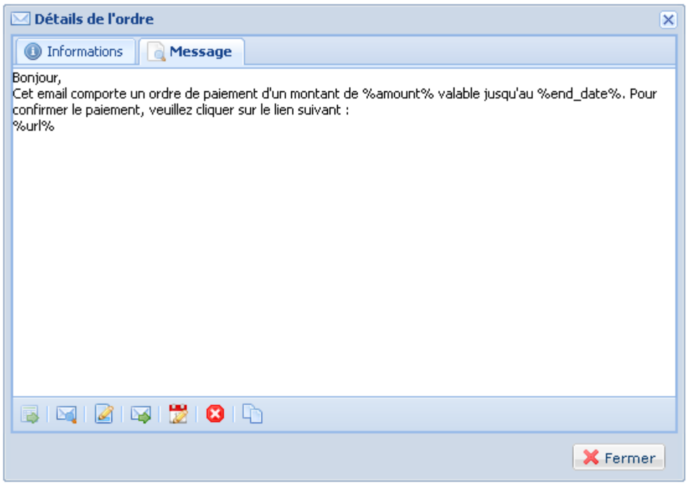
Le détail d'une transaction de paiement et les actions possibles sur une transaction de paiement sont décrits dans le "**MANUEL UTILISATEUR OUTIL DE GESTION DE CAISSE**".

## 3.3: Détail d'un ordre de paiement




Le détail d'un ordre de paiement est composé de 2 onglets présentant respectivement des informations globales et un rappel du message de l'email envoyé au client.




*Raccourci vers les actions possibles*

### 3.3.1: Affichage du message envoyé




Permet d'afficher un aperçu de l'email envoyé au client.

### 3.4: Actions possibles sur un ordre de paiement

#### 3.4.1: Modification et renvoi d'un ordre de paiement

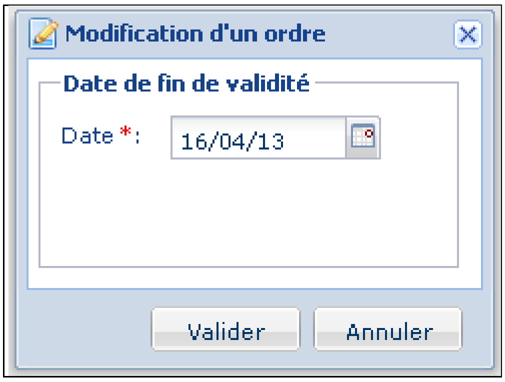



Permet l'affichage de la fenêtre de modification de l'ordre. La réémission vers le client sera réalisée par le bouton 


#### 3.4.2: Modification de la date de validité de l'ordre de paiement




Permet de modifier la date de validité d'un ordre de paiement.
Attention : l'email n'est pas réémis automatiquement




#### 3.4.3: Renvoi d'un ordre de paiement




Permet la réémission de l'ordre de paiement vers l'adresse email du client.

#### 3.4.4: Suppression d'un ordre de paiement




La suppression d'un ordre de paiement est possible tant que le client ne l'a pas accepté et que le statut de l'ordre est resté à "en-cours".

#### 3.4.5: Création d'un nouvel ordre de paiement à partir d'un ordre existant




Permet de créer un nouvel ordre de paiement à partir d'un ordre existant. Toutes les données de l'ordre initial sont reprises, sauf la référence.

# 4. PAIEMENT A PARTIR D'UN EMAIL REÇU

Le client reçoit un email de paiement de la part du commerçant :


De : PayZen À : [redacted]
Objet : Mon premier ordre de paiement à validation manuelle

Message envoyé par [redacted]

Bonjour,

Cet email comporte un ordre de paiement d'un montant de 125,00 € valable jusqu'au 30/04/2013. Pour confirmer le paiement, veuillez cliquer sur le lien suivant :

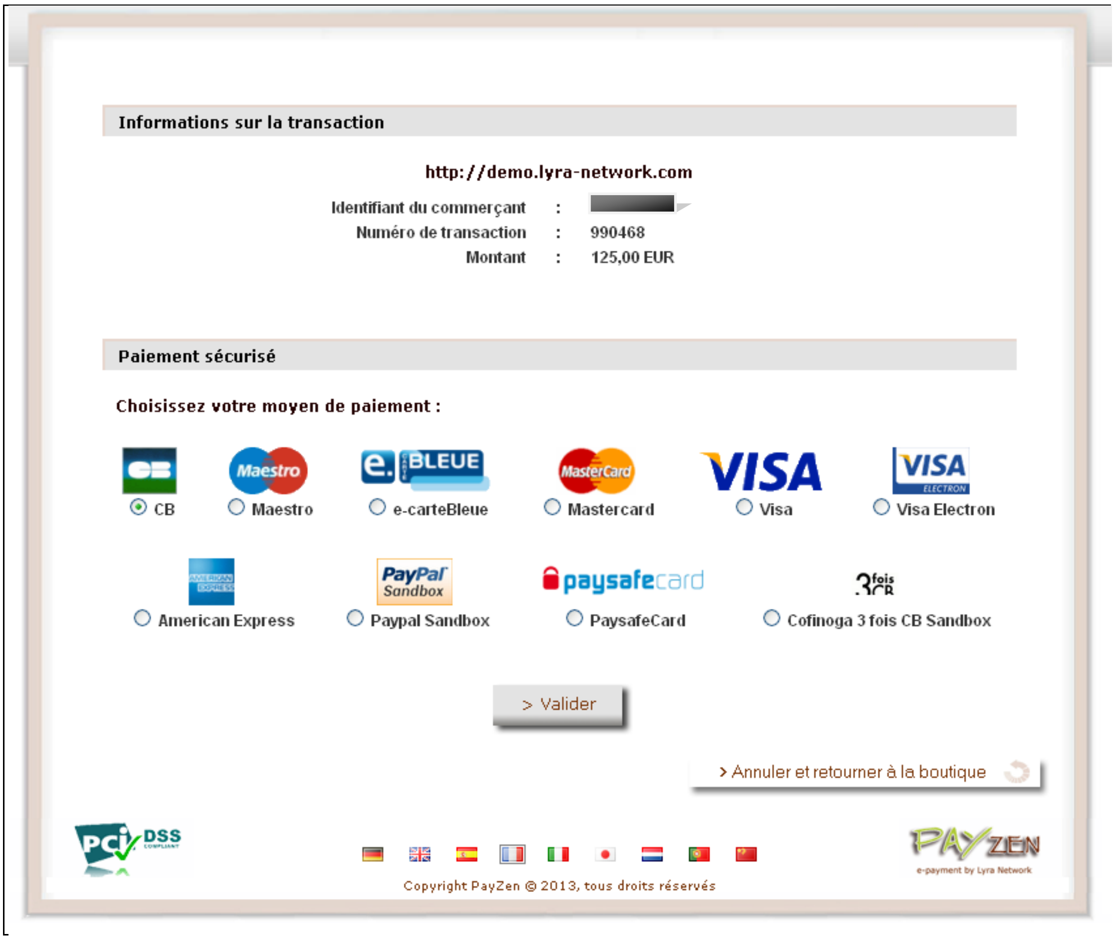
Je règle 125,00 € par paiement sécurisé. Fin de validité de l'ordre : 30/04/2013

En cas de problème, ou si ce message ne s'affiche pas correctement, merci de contacter test[redacted]@gmail.com

Si vous voulez accéder au site en ligne : http://demo.lyra-network.com

*L'intégrité de ce message n'étant pas assurée sur internet, l'émetteur ne peut être tenu responsable de son contenu. Toute utilisation ou diffusion non autorisée est interdite. Si vous n'êtes pas destinataire de ce message, merci de le détruire immédiatement. Ensemble, faisons un geste pour l'environnement : n'imprimons nos mails que si nécessaire.*

Le client accepte l'ordre de paiement et clique sur le lien "Je règle..." présent dans l'email.
La fenêtre de paiement Payzen s'ouvre afin de permettre au client de renseigner les coordonnées de sa carte (et éventuellement ensuite de s'authentifier en mode 3-D Secure) :

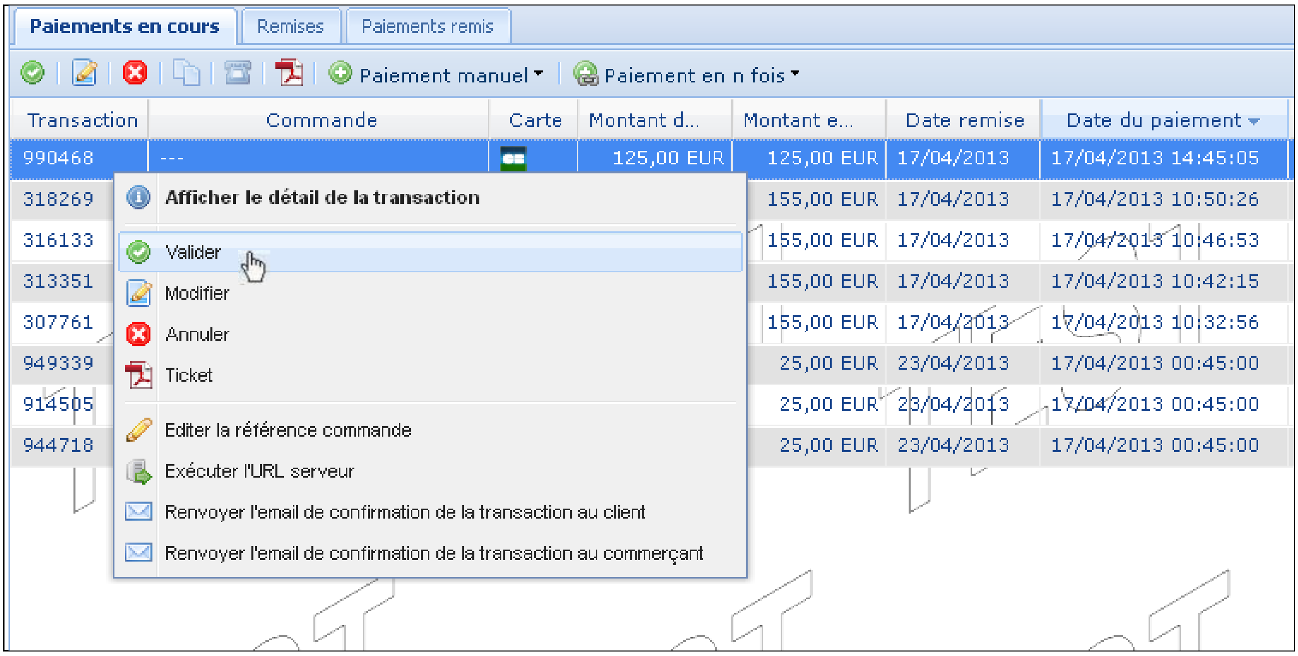


Après la demande d'autorisation en ligne, Payzen indique le résultat au client dans la fenêtre de paiement. Le client et le commerçant reçoivent un avis de paiement de la part de Payzen.

La transaction de paiement est alors créée et visible dans l'outil de gestion de caisse dans la rubrique "**Transactions**".

Ordre de paiement à validation manuelle :

Le statut de la transaction créée est "A valider". Pour finaliser la transaction, il est nécessaire de valider la transaction.



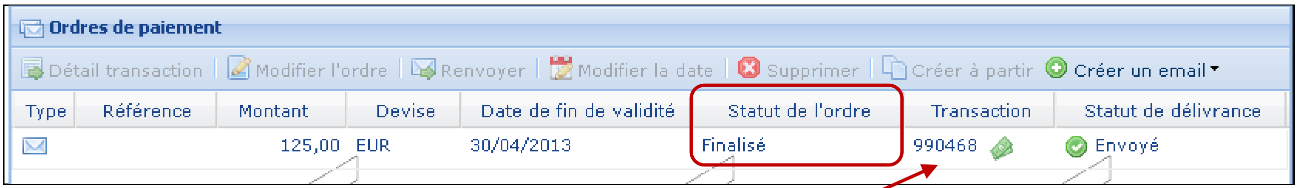

Une fois la transaction validée, elle est positionnée à "En attente de remise". Elle sera présentée lors de la prochaine vacation.

La transaction suit alors son cours conformément au cycle de vie décrit dans le guide "**Cycle de vie des transactions**".

# 5. ORDRE DE PAIEMENT VALIDE

Lorsque le client a validé son paiement, la transaction apparait de la manière suivante :

Dans l'onglet offre de paiement le statut est **Finalisée**.



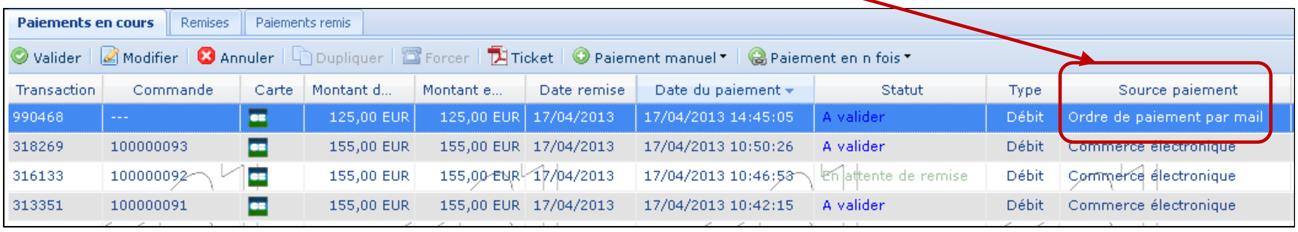

| Type | Référence | Montant | Devise | Date de fin de validité | Statut de l'ordre | Transaction | Statut de délivrance |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 125,00 | EUR | 30/04/2013 | Finalisé | 990468 | Envoyé |

*Numéro de la transaction correspondant à l'offre*

Le bouton 

permet d'afficher le détail de la transaction.

Dans l'onglet **Gestion/transactions** le paiement apparait comme un paiement classique, dont la source du paiement est Ordre de paiement par mail :




| Transaction | Commande | Carte | Montant d... | Montant e... | Date remise | Date du paiement | Statut | Type | Source paiement |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 990468 | --- | | 125,00 EUR | 125,00 EUR | 17/04/2013 | 17/04/2013 14:45:05 | A valider | Débit | Ordre de paiement par mail |
| 318269 | 100000093 | | 155,00 EUR | 155,00 EUR | 17/04/2013 | 17/04/2013 10:50:26 | A valider | Débit | Commerce électronique |
| 316133 | 100000092 | | 155,00 EUR | 155,00 EUR | 17/04/2013 | 17/04/2013 10:46:53 | En attente de remise | Débit | Commerce électronique |
| 313351 | 100000091 | | 155,00 EUR | 155,00 EUR | 17/04/2013 | 17/04/2013 10:42:15 | A valider | Débit | Commerce électronique |

# 6. STATUT DE DELIVRANCE

Un suivi de l'envoi est proposé ce qui permet de repérer facilement les emails qui ne sont jamais arrivés à destination. L'outil met à jour les statuts tous les quarts d'heure.



# 7. Les variables utilisateurs

Plusieurs variables utilisateur sont disponibles pour enrichir l'objet et le corps du message :

| Variable | Description |
|---|---|
| **%start_date%** | Date de création de l'offre. |
| **%end_date%** | Date de validité de l'offre. |
| **%amount%** | Montant de l'offre. |
| **%reference%** | Référence de l'offre. |
| **%url%** | Lien de paiement. |

En mode création, la variable **%start_date%** est valorisée par la date du jour. En mode modification, cette variable est valorisée par la date de création enregistrée au moment de la création. Elle n'est donc pas modifiable.

Exemple :
- Montant = 125
- Date de validité = 30/04/2013
- Référence = AZ
- À = Offre **%reference%** du **%start_date%** au **%end_date%** de **%amount%**

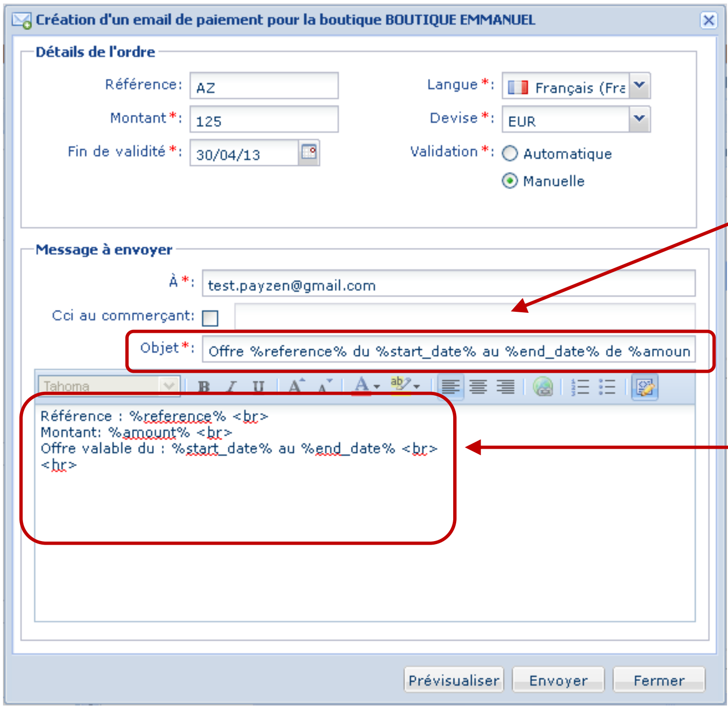
L'objet de l'email envoyé aura l'affichage suivant :
« Offre AZ du [date du jour] au 17/04/2013 de 125 EUR »

Ces variables sont disponibles et donc résolues dans l'**objet** de l'email et le **corps** du message.

Aucune des ces variables utilisateur n'est obligatoire. Si la variable **%url%** est utilisée, le lien est inséré dans le texte. Dans le cas contraire, le lien de paiement sera automatiquement placé à la fin du message.

L'utilisation de ces variables utilisateur est illustrée dans les captures suivantes :

### Création de l'offre

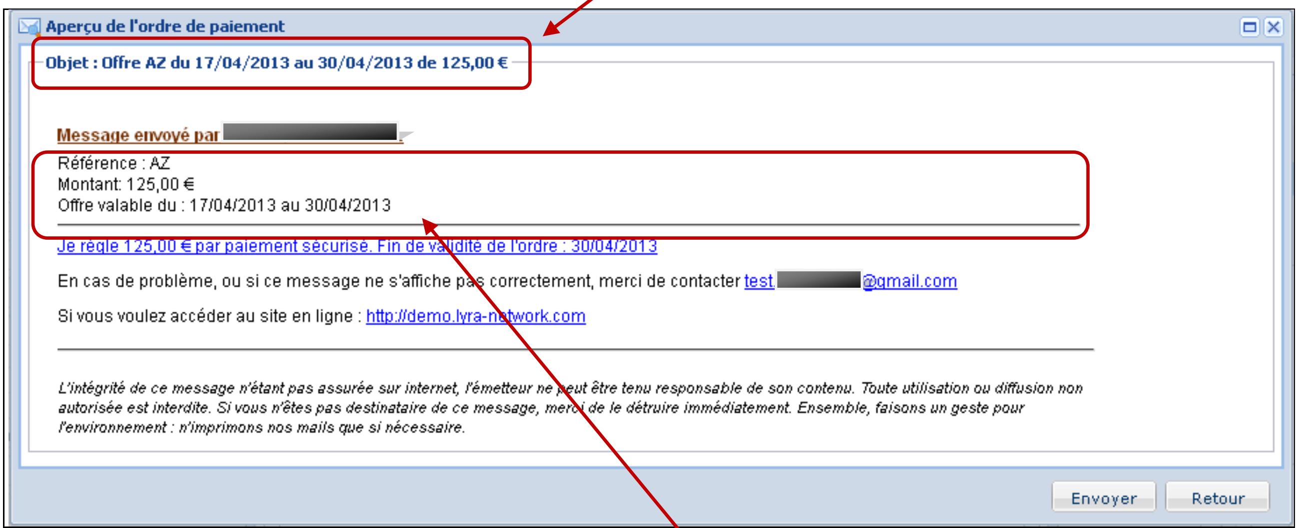



*L'objet à la valeur suivante :*
*Offre **%reference%** du **%start_date%** au **%end_date%** de **%amount%***

*Le corps du message à la valeur suivante :*
*Référence: **%reference%** <br/>*
*Montant: **%amount%** <br/>*
*Offre valable du : **%end_date%** au **%start_date%** <br/>*
*<hr>*

### Visualisation de l'offre

*Les variables utilisateur ont été résolues :*
*Offre AZ du 16/03/2011 au 27/05/2011 de 12,35 EUR*




*Le corps du message a été résolu :*
*Réference: AZ*
*Montant: 12,35 EUR*
*Offre valable du : 17/04/2013 au 30/04/2013*